

KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAKSANAAN PELAYANAN TERPADU DI KECAMATAN BAYONGBONG KABUPATEN GARUT PROVINSI JAWA BARAT

Oleh: H. Basuki Rachmat*

ABSTRACT

Reform of the public service performed by government officials, both at the center and the area is still perceived by the public is still not satisfactory, the government has a lot to do with the policies issued some rules of government and local governments in order to make improvements to public services.

Form of public service that people want is the right fast and low cost, even clicking communities want their forms of service for free, this is because the community has fulfilled its obligation by paying the various taxes imposed by the government and local government. Law No. 25 of 2009 on public service In article 9, paragraph (1) explains that in order to facilitate the implementation of various forms of public service, can be done by organizing services to an integrated service system. Integrated service system is an innovation management in order to get closer, simplify, and speed up service to the public/society. So the authors are interested in doing research, to writing scientific papers under the title "Public Satisfaction on the Roof Integrated Services" in the district of Garut Bayongbong. The method that I use in this research is descriptive qualitative method of analysis using quantitative approaches in order to facilitate the interpretation of the score calculation results in the questionnaires in 9 (nine) village in Garut District Bayongbong 2014.

Keywords: *public satisfaction on an integrated one-stop service.*

LATAR BELAKANG

Mencermati tuntutan pelayanan publik pada era reformasi dan sistem tata kelola pemerintahan di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah, khususnya reformasi di bidang pelayanan publik telah berdampak sangat serius dan menuntut aparatur pemerintah daerah harus menyesuaikan kondisi pelayanan publik berdasarkan tuntutan reformasi. Masyarakat menginginkan adanya bentuk pelayanan aparatur yang cepat dan tepat. Biaya sangat murah, bahkan masyarakat menuntut pelayanan dari berbagai aspek secara gratis. Tuntutan ini dimungkinkan karena masyarakat sudah berperan secara aktif dalam membayar pajak dan retribusi daerah.

Sementara itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 9 ayat (1) ditetapkan bahwa dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu sesungguhnya merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan terhadap publik/masyarakat.

Terkait dengan pelayanan terhadap publik/masyarakat ini, di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2007 tentang Pembagian urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemda Provinsi, Pemda Kab/Kota, pada Pasal 7 ayat (1) ditetapkan, urusan pemerintahan

yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota berkaitan dengan pelayanan dasar.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008, tentang Kecamatan, ditegaskan bahwa tugas Camat meliputi antara lain melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan dan melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di Wilayahnya.

Dalam realitas objektif, wajah pemerintah kecamatan dewasa ini sesungguhnya ditandai dengan pelayanan yang masih dikeluhkan, relative belum optimal dan pengaturan kerja staf kurang efisien. Sehingga masih diperlukan adanya penyempurnaan disana-sini.

Pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan sebagai tindak lanjut upaya untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, antara lain Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten). Paten merupakan proses pengelolaan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka untuk mempermudah, mempercepat pelayanan perizinan dan non perizinan di Tingkat Kecamatan.

Sebagai dasar pelaksanaan pemerintah juga mengeluarkan beberapa peraturan pelaksanaan sebagai pedoman teknis meliputi:

1. Kepmendagri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman pelayanan administrasi Terpadu Kecamatan Paten;
2. Surat Edaran Mendagri Nomor 100/121/PUM Tanggal 3 Februari 2009 tentang upaya Strategis Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah;
3. Surat Edaran Mendagri Nomor 318/312/PUM tanggal 28 Februari 2011 tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten); dan
4. Surat Edaran Mendagri Nomor 138/113/PUM Tanggal 13 Januari 2012 tentang Percepatan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten).

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan, dimulai dari tahapan permohonan sampai dengan tahapan terbitnya dokumen dalam satu ruangan.

Ruang-lingkup Paten meliputi:

- a. Pelayanan bidang perizinan; dan
- b. Pelayanan bidang non perizinan.

Maksud diadakannya penyelenggaraan Paten di Kecamatan adalah untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi kecamatan simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota.

Paten bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan sebagai penyelenggara Paten.

Paten harus memiliki/memenuhi persyaratan sebagai berikut.

- a. Substantif;
- b. Administrasi; dan
- c. Teknis.

Syarat substantif adalah pendelegasian sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat.

Pendelegasian dimaksud meliputi:

- a. Bidang perizinan; dan
- b. Bidang non perizinan.

Pendelegasian sebagian wewenang ditetapkan dengan peraturan Bupati/Walikota. Pendelegasian dimaksud dilakukan dengan memerhatikan efisien dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan.

Persyaratan administrasi meliputi:

- a. Standar pelayanan; dan
- b. Uraian tugas personil Kecamatan.

Standar pelayanan meliputi:

1. Jenis pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan;
3. Proses/prosedur pelayanan;
4. Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan;
5. Waktu pelayanan; dan
6. Biaya pelayanan.

Persyaratan teknis meliputi:

- a. Sarana prasarana ; dan
- b. Pelaksanaan teknis.

Sarana prasarana meliputi:

1. Loker/meja pendaftaran;
2. Tempat pemrosesan berkas;
3. Tempat pembayaran;
4. Tempat penyerahan dokumen;
5. Tempat pengolahan data dan informasi;
6. Tempat penanganan pengaduan;
7. Tempat piket;
8. Ruang Tunggu;
9. Perangkat pendukung lainnya.

Pelaksanaan teknis meliputi:

1. Petugas informasi;
2. Petugas loket/penerima berkas;
3. Petugas operator komputer;
4. Petugas pemegang kas;
5. Petugas lain sesuai kebutuhan.

Berdasarkan penjelasan dan uraian tersebut di atas, peneliti mencoba meneliti dan menulis sebuah artikel jurnal yang berjudul "Kepuasan Masyarakat atas Pelaksanaan "Paten" di Kecamatan Bayongbong.

Kecamatan Bayongbong sebuah kecamatan yang ditunjuk oleh Pemerintah Kabupaten Garut berdasarkan Peraturan Daerah Nomor: 726 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Garut. Dan Surat dari Sekretariat Daerah Kabupaten Garut Nomor: 072/982/Org tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan masyarakat pada unit kerja pelayanan publik. Dan Keputusan Camat Bayongbong Nomor: 072/Kec/SK/2014, tentang Susunan Pelaksana Tim Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kecamatan Bayongbong Tahun 2014.

Penyelenggara pelayanan publik sering menjadi sumber ketidakpuasan warga terhadap pemerintah. Penyelenggara pelayanan cenderung menempatkan dirinya sebagai penguasa, yang memiliki kedudukan yang lebih tinggi daripada pengguna dan dapat berbuat seenaknya dalam mengelola pelayanan publik.

Akibatnya penyelenggara pelayanan publik sering menjadi arena konflik antara Pemerintah dengan warganya. Sebuah sumber menunjukkan beberapa sebab kinerja pelayanan publik di Daerah pada Umumnya masih jauh dari harapan. Pertama, penyelenggaraan pelayanan selama ini

cenderung dianggap sebagai domain rezim pelayanan. Warga tidak memiliki kesempatan untuk ikut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan tentang berbagai hal terkait dengan pelayanan yang dibutuhkannya. Akibatnya pelayanan yang diberikan oleh Daerah sering tidak sesuai dengan aspirasi dan kebutuhannya. Kedua, prosedur pelayanan cenderung hanya mengatur kewajiban dari warga pengguna, tetapi hak-haknya tidak pernah diatur dan dilindungi. Prosedur juga sering gagal mengatur mengenai kewajiban dari penyelenggara pelayanan. Akibatnya, rezim pelayanan dapat memperlakukan warga pengguna seenaknya. Tidak adanya pengaturan tentang hak-hak warga membuat proses pelayanan publik menjadi penuh dengan ketidakpastian.

Atas dasar penjelasan tersebut di atas, peneliti mencoba meneliti sejauhmana Kepuasan Masyarakat atas Pelaksanaan "Paten" di Kecamatan Bayongbong.

Kecamatan Bayongbong sebuah kecamatan yang ditunjuk oleh Pemerintah Kabupaten Garut berdasarkan Peraturan Bupati Garut Nomor: 726 tahun 2012 tentang Pedoman Umum Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Garut. Dan Surat dari Sekretariat Daerah Kabupaten Garut Nomor: 072/982/Org tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan masyarakat pada unit kerja pelayanan publik. Dan Keputusan Camat Bayongbong Nomor: 072/Kec/SK/2014, tentang Susunan Pelaksana Tim Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kecamatan Bayongbong Tahun 2014.

TEORI TERKAIT DENGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja di mana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang *relevan*, *valid*, dan *reliable*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut.

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam

waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;

8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

TEORI TERKAIT KECAMATAN

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kabupaten atau kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan.

Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota (PP No. 19 Tahun 2008). Kedudukan Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai Wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat.

Pembentukan Kecamatan adalah pemberian status pada wilayah tertentu sebagai Kecamatan di Kabupaten/Kota.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang penulis gunakan dalam tulisan ini adalah metode kualitatif deskriptif, untuk penulis lakukan kajian lebih dalam terhadap kepuasan masyarakat atas pelaksanaan pelayanan Paten di Kecamatan Bayongbong. Desain penelitian yang penulis gunakan adalah metode kualitatif deskriptif sedangkan pendekatan analisis menggunakan pendekatan kuantitatif guna mempermudah interpretasi di dalam melakukan scoring terhadap hasil kuesioner, sedangkan untuk menjelaskan secara detail, penulis gunakan metode kualitatif deskriptif. Nazir (2013: 54) menyatakan bahwa "Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang".

Di mana tujuan umum dari metode ini adalah untuk membuat deskripsi serta menggambarkan fenomena secara sistematis sesuai dengan fakta-fakta akurat. Namun pada metode ini peneliti dapat melakukan perbandingan terhadap antarfenomena tertentu sehingga dapat menjadi suatu studi yang komparatif.

LINGKUP PENELITIAN

Ruang lingkup penelitian yang penulis lakukan adalah parameter/indikator persyaratan Paten berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Peraturan Daerah Nomor 726 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Garut, Surat Sekretariat Daerah Kabupaten Garut Nomor: 072/982/Org tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Kerja Pelayanan Publik, dan Keputusan Camat Bayongbong Nomor: 072/Kec/SK/2014, tentang Susunan Pelaksana Tim Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kecamatan.

Responden yang penulis tunjuk untuk dijadikan pengambilan informasi dan kuesioner adalah Jajaran Kepala Desa, Jajaran BPD, RT/

RW dan Tokoh masyarakat serta masyarakat di sembilan desa di Kecamatan Bayongbong.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan adalah dengan melakukan:

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu bentuk teknik pengumpulan data yang mana informasinya dapat dikumpulkan melalui percakapan antar dua orang dengan cara bertatap muka secara langsung. Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2012: 231) menyatakan bahwa "Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu".

Penelitian kualitatif, adalah pengumpulan data yang dilakukan pada kondisi alamiah. Sumber data dapat diperoleh melalui sumber data primer dan sekunder serta teknik pengumpulan data dengan menggunakan data observasi serta, wawancara mendalam dan dokumentasi. Menurut Nazir (2013: 174) "Pengumpulan data merupakan sebuah prosedur yang sangat sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan". Menurut Iqbal Hasan (2004: 23) "Pengumpulan data dimaksudkan sebagai pencatatan peristiwa atau karakteristik dari sebagian atau seluruh elemen populasi penelitian, di mana dapat dilakukan berdasarkan cara-cara tertentu".

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan bentuk dokumen-dokumen yang berisi tentang catatan peristiwa yang telah terjadi dimasa lampau, di mana dokumen tersebut bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan seperti catatan-catatan harian, biografi, peraturan-peraturan, kebijakan dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk gambar seperti foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Sedangkan dokumen yang berbentuk karya seperti karya seni misalnya gambar, patung, film, dan lain-lain.

Sebuah penelitian jika menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi maupun wawancara datanya akan lebih akurat apabila didukung dengan adanya dokumentasi seperti foto-foto, karya tulis akademik dan data dokumentasi lainnya.

3. Dengan penyebaran *kuesioner* yang harus diisi oleh para responden yang penulis tunjuk sebagai responden, penyebaran *kuesioner* penulis lakukan di sembilan desa sebanyak setiap desa 60 *kuesioner*, dengan berbagai tingkat pendidikan masyarakat yang ada di sembilan desa tersebut.

TEKNIK ANALISIS DATA

Data yang penulis dapatkan penulis lakukan analisis, guna dapat memecahkan hasil kesimpulan yang objektif atas kepuasan masyarakat atas pelayanan Paten di Kecamatan Bayongbong di Kabupaten Garut.

Nazir (2013: 346) mengatakan bahwa "Analisis data merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisislah, data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian". Menurut Sugiyono (2012: 245) dalam proses analisis data kualitatif analisis data yang dilakukan terbagi atas:

1. Analisis sebelum di lapangan

Bentuk analisis yang dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun fokus penelitiannya hanya bersifat sementara dan akan berkembang apabila peneliti masuk dan selama di lapangan.

2. Analisis data di lapangan *Model Miles and Huberman*

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam suatu periode tertentu. *Miles and Huberman* (1984) dalam Sugiyono (2012: 246) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data terbagi atas:

- a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok,

memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu dan setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang ingin dicapai.

- b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah yang harus dilakukan selanjutnya adalah mendisplaykan data. Data yang telah didisplay akan memberikan kemudahan kepada peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Hal yang kemudian disarankan dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa, grafik, matrik, *network* (jejaring kerja) dan *chart*.

- c. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah ke tiga yang harus dilakukan dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan dapat berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat sebagai pendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi sebaliknya apabila bukti-bukti ditemukan sesuai fakta dan kevalidasiannya, maka kesimpulan yang ditarik merupakan sebuah kesimpulan yang kredibel dan akurat.

HASIL PENELITIAN

DATA STATIS			
1.	DATA UMUM		
1.1	Luas Wilayah		
	Daratan	3089	ha
1.2	Topografi		
	Luas Kemiringan Lahan		
	1) Datar	1267.12	ha
	2) Bergelombang	392.46	ha
	1) Curam	1071.68	ha
	2) Sangat Curam	357.74	ha
2.	LUAS DAERAH/WILAYAH		
2.1	Tanah sawah		
	a. Irigasi teknis	923	ha
	b. Irigasi setengah teknis	223	ha
	c. Irigasi sederhana	758	ha
	d. Tadah Hujan/sawah rendengan	295	ha
	e. Sawah pasang surut	0	ha
2.2	Tanah kering		
	a. Pekarangan/bangunan/emplasement	941.00	ha
	b. Tegak/kebun	674.00	ha
	c. Ladang/tanah huma	67	ha
	d. Ladang penggembalaan/pangonan	0	ha
2.3	Tanah basah		
	a. Tambak	0	m2
	b. Rawa/pasang surut	0	m2
	c. Balong/empang/kolam	18900	m2
	d. Tanah Gambut	0	
2.4	Tanah Hutan	448.28	
	a. Hutan Konservasi	11	
	b. Hutan Lindung	417.28	m2
	c. Hutan Produksi	20	ha
2.5	Tanah Perkebunan	106.24	ha
	Perkebunan Rakyat	106.24	ha
2.6	Tanah Keperluan Fasilitas Umum		
	Lapangan olah raga	3.00	ha
	Pemakaman	23.48	ha
2.7	Tanah Keperluan Fasilitas Sosial		
	a. Masjid/Musholla/Langgar	2.25	ha
	b. Sarana Pendidikan	2.12	ha
	c. Sarana Kesehatan	2,100	m2
2.8	Lain-lain (tanah tandus, tanah pasir)	0.25	ha
3.	KELEMBAGAAN DESA/KELURAHAN		
3.1	Desa	18	bh

3.2.	Lingkungan/dusun	51	bh
3.3	Rukun warga (RW)	142	bh
3.4	Rukun Tetangga (RT)	529	bh
3.5	Desa/Kelurahan	18	Desa
	a. Desa Swadaya	18	Desa
3.6	Kejuaraan Lomba Desa yang pernah didapat		
	a. Tingkat kecamatan		
	Juara I	1	bh
	b. Tingkat Kabupaten/Kota		
	Juara II	1	bh
3.7	Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) atau sebutan lain	18	bh
3.8	Badan Perwakilan Desa (BPD)	18	bh
3.9	Kader Pemberdayaan Masyarakat (KPM)		
	a. Jumlah KPM se Kecamatan	180	org
	b. KPM yang Aktif	150	org
	c. KPM yang tidak aktif	30	org
	d. Pembina teknis KPM		
	Tingkat Kecamatan		
	d.1 Berasal dari	72	Kali
	kantor kecamatan		
	d.2 Berasal dari Instansi	37	Kali
	Otonom		
4.	PRASARANA PEMERINTAHAN DESA/KELURAHAN SE KECAMATAN		
4.1	Balai desa/kelurahan	18	bh
4.2	Kantor desa/kelurahan	18	bh
4.3	Banyak bengkok perangkat desa		
	a. Tanah sawah	8.1	ha
	b. Tanah kering	8.11	ha
	c. Tambak/kolam	0.5	ha
4.4	Tanah Kas Desa/Areal Lainnya untuk kepentingan Desa/Kekelurahan		
	a. Tanah sawah	1.1	ha
	b. Tanah kering	15.41	ha
	c. Tambak/kolam	0.06	
5.	PEMERINTAHAN KECAMATAN		
5.1	Kantor Kecamatan		
	a. Status Kepemilikan	HGP	
	b. Luas Tanah	5678	m2
	c. Luas Bangunan	855	m2
	d. Kalau milik pemerintah		
	- dibangun tahun	1998	
	APBD Kabupaten/Kota	1998	

	- Bangunan bertingkat		
5.2	d. Kondisi Bangunan Rumah Jabatan Camat	baik	
	a. Status Rumah Jabatan Camat	HGP	
	b. Luas bangunan	132	m2
	c. Apabila milik Pemerintah		
	- dibangun tahun	1998	
	- sumber dana	APBN APBD Kab	
5.3	d. Kondisi Bangunan Jumlah Instansi pemerintahan yang ada di wilayah kecamatan	baik	
	a. Instansi Vertikal	18	bh
	c. Instansi BUMN/BUMD	5	
	Kedutaan Besar/Konsulat	0	
	e. Jumlah a+b+c+d	23	bh
5.4	Jumlah Pegawai Kantor Kecamatan		
5.5	Eselonering Jabatan Perangkat Kecamatan		
	a. Eselon III/a	1	org
	b. Eselon III/b	1	org
	c. Eselon IV/a	5	org
	d. Eselon IV/b	3	org
	e. Jabatan Fungsional Umum	9	org
5.6	Lomba Antar Kecamatan yang Pernah diadakan		
5.7	Kejuaraan Lomba antar Kecamatan yang pernah diraih (lima tahun terakhir) Juara I	1	Kinerja
6.	PRASARANA PENGAIRAN		
6.1	Waduk dengan kondisi		
	a. Baik	0	
	b. Rusak dapat dipakai	0	
	c. Rusak sama sekali	0	
6.2	DAM/Embung	0	
6.3	Kincir Air	0	
6.5	Air Terjun dengan minimal lebar 2 m dan tinggi 10 m	0	
6.6	Sungai/Kali	0.5	ha
6.7	Danau/Situ	0	
7.	PRASARANA/SARANA PENGANGKUTAN DAN KOMUNIKASI		
7.1	a. Lalu lintas melalui darat di Kecamatan	0	
	b. Lalu lintas melalui Air (Sungai/Danau/Laut)	0	
7.2	Lalu lintas Darat melalui		

	a.	Jalan aspal/beton	51	km
		a.1. Kondisi Baik	42	km
		a.2. Kondisi Sedang	6	km
		a.3. Kondisi Rusak	3	km
	b.	Jalan diperkeras		
		a.3. Kondisi Rusak	9	km
	c.	Jalan tanah		
		a.1. Kondisi Rusak	6	km
7.4	a.	Berapa panjang jalan utama yang dapat dilalui kendaraan roda-4 sepanjang tahun	60	km
			42	
	b.	Berapa panjang jalan utama	9	km
7.5		Sarana umum yang dapat digunakan oleh penduduk kecamatan		
	a.	Mobil/Motor	268	buah
	b.	Motor air	0	
	c.	Sepeda Motor	2079	buah
	d.	Ojeg	1614	buah
	e.	Delman	1	buah
	f.	Dan lain-lain	0	buah
8.		SARANA PEREKONOMIAN		
8.1		Koperasi		
	a.	Koperasi Simpan Pinjam	8	bh
	b.	Koperasi Unit Desa/KUD	1	bh
	c.	BUMN	4	bh
	d.	BUMD	1	bh
	e.	Badan-badan Kredit	5	bh
	f.	Koperasi Produksi	1	bh
8.2		Jumlah Pasar Selapan/Umum		
	a.	Umum	3	bh
	b.	Hewan	1	bh
8.3		Pasar bangunan Permanen/ Semi Permanen	350	bh
8.4		Jumlah Toko/Kios/Warung	400	bh
8.5		Bank	5	unit
8.6		Jumlah Lumbung Desa	1	klp.
8.7		Stasiun Bus	0	
8.8		Stasiun Oplet/Bemo/Taxi	0	
9.		JUMLAH PERUSAHAAN/USAHA		
9.1		Industri		
	a.	Besar dan sedang	65	klp.
		Tenaga kerja	185	orang
	b.	Kecil	63	klp.
		Tenaga kerja	79	orang

	c. Rumah Tangga	79	klp.
	Tenaga kerja	80	orang
9.2	Perhotelan/Losmen/Penginapan	1	bh
	Tenaga kerja	7	orang
10.3	Rumah makan/Warung makan	16	bh
	Tenaga kerja	29	orang
11.4	Perdagangan	350	bh
	Tenaga kerja	700	orang
11.5	Angkutan	360	bh
	Tenaga kerja	360	orang
10.	FASILITAS PERKREDITAN		
11.	SARANA SOSIAL/BUDAYA		
11.1	Pendidikan		
11.1.1	Taman Kanak-kanak (TK RA)		
-	Jumlah Sekolah	29	bh
-	Jumlah Murid	992	org
-	Jumlah Guru/Pengajar	128	org
-	Prasarana Fisik	29	bh
-	Perpustakaan	2	bh
11.1.2	a. Sekolah Dasar Negeri		
-	Jumlah Sekolah	53	bh
-	Jumlah Murid	12283	org
-	Jumlah Guru/Pengajar	301	org
-	Prasarana Fisik	53	bh
-	Perpustakaan	16	bh
	b. Madrasah Ibtidaiyah		
-	Jumlah Sekolah	9	bh
-	Jumlah Murid	2083	org
-	Jumlah Guru/Pengajar	95	org
-	Prasarana Fisik	10	bh
-	Perpustakaan	0	
	c. Sekolah Luar Biasa		
-	Jumlah Sekolah	1	bh
-	Jumlah Murid	67	org
-	Jumlah Guru/Pengajar	24	org
-	Prasarana Fisik	1	bh
-	Perpustakaan	1	bh
11.1.3	Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP)		
	a. SLTP Negeri		
-	Jumlah Sekolah	3	bh
-	Jumlah Murid	1936	org
-	Jumlah Guru/Pengajar	102	org
-	Prasarana Fisik	3	bh

	-	Fasilitas laboratorium	3	bh
	-	Perpustakaan	3	bh
b.		Madrasah Tsanawiyah Negeri dan Swasta	0	
	-	Jumlah Sekolah	10	
	-	Jumlah Murid	2024	
	-	Jumlah Guru/Pengajar	237	
c.		SLTP swasta Umum		
	-	Jumlah Sekolah	1	bh
	-	Jumlah Murid	245	org
	-	Jumlah Guru/Pengajar	15	org
	-	Prasarana Fisik	8	lokal
	-	Fasilitas laboratorium	1	lokal
	-	Perpustakaan	0	
d.		SLTP Swasta Islam		
	-	Jumlah Sekolah	2	bh
	-	Jumlah Murid	680	org
	-	Jumlah Guru/Pengajar	59	org
	-	Prasarana Fisik	16	bh
	-	Fasilitas laboratorium	1	bh
	-	Perpustakaan	7 buah	bh
11.1.4		Sekolah Menengah Atas (SMA)		
a.		SMA Negeri		
	-	Jumlah Sekolah	2	bh
	-	Jumlah Murid	1335	org
	-	Jumlah Guru/Pengajar	75	org
	-	Prasarana Fisik	13	lokal
	-	Fasilitas laboratorium	2	bh
	-	Perpustakaan	0	bh
b.		SMK Kejuruan	0	
	-	Jumlah Sekolah	3	bh
	-	Jumlah Murid	785	org
	-	Jumlah Guru/Pengajar	75	org
	-	Prasarana Fisik	17	lokal
	-	Fasilitas laboratorium	2	bh
	-	Perpustakaan	2	bh
c.		SMA Swasta Keagamaan		
	-	Jumlah Sekolah	3	bh
	-	Jumlah Murid	680	org
	-	Jumlah Guru/Pengajar	56	org
	-	Prasarana Fisik	10	lokal
	-	Fasilitas laboratorium	0	
	-	Perpustakaan	2	bh
11.2		Jumlah Tempat Ibadah		

	a.	Masjid	326	bh
	b.	Surau/Mushola	49	bh
	c.	Gereja	0	bh
	d.	Kanisa	0	bh
	e.	Kuil	0	bh
	f.	Pura	0	bh
11.3		Banyaknya Rumah Penduduk	27.273 bh	bh
	a.1	Dinding terbuat dari Batu/Gedung Permanen	13.263 bh	bh
	a.2	Dinding terbuat dari sebagian	9.140 bh	bh
	a.3	Dinding terbuat dari Kayu/Papan		
	a.5	Rumah panggung	4.897 bh	bh
	a.6	Rumah di atas air (Mengapung)		
	b.	Rumah menurut tipenya	27.273 bh	bh
	b.1	Tipe A	13.263 bh	bh
	b.2	Tipe B	9.140 bh	bh
	b.3	Tipe C	4.897 bh	bh
11.4		Pariwisata		
	a	Tempat Rekreasi		
	-	Hutan Lindung/Goa	1 buah	bh
	-	Tempat Pertunjukan Kesenian		
	-	Tempat rekreasi Lain		
	-	Toko Cendera mata/souvenir		
	b.	Kebudayaan/Kesenian	1 buah	bh
	-	Jumlah Perkumpulan Kebudayaan/Sanggar Kesenian		
	-	Jumlah Anggota Budayawan		
	-	Jumlah anggota Seniman		
	c.	Bioskop		
	d.	Penginapan	1 buah	bh
	e.	Restoran	29 bh	bh
11.5		Kesehatan		
	a.	Poliklinik/balai Pengobatan	1 buah	
	-	Pengunjung yang sakit		
	-	- Januari s.d. Juni	644	org
	-	- Juli s.d. Desember	660	org
	b.	Puskesmas	2	bh
	-	Pengunjung yang sakit		
	-	- Januari s.d. Juni	34,560	org
	-	- Juli s.d. Desember	34,560	org
	-	Dokter	2	org
	-	Perawat	40	org
	c.	Puskesmas Pembantu	4	bh
	-	Dokter	0	

	- Perawat	9	org
	- Bidan	13 Orang	org
	d. Praktik Dokter		
	- Dokter umum	2	org
	e. Dokter Khitan/Sunat	2	org
	f. Dukun Bayi	35 Orang	org
	g. Apotek/Depot Obat	3	bh
11.6	Keluarga Berencana (KB)		
	a. Jumlah Pos/Klinik KB	18	bh
	b. Jumlah PUS (Pasangan Usia Subur)	18.108 Orang	org
	c. Jumlah PUS masuk KB	12.208 Orang	org
	d. Jumlah Posyandu	145	bh
	e. Jumlah akseptor KB	12.208 orang	org
	- PIL	1.579 orang	org
	- IUD	973 orang	org
	- Kondom	36 orang	org
	- Suntik	8.552 orang	org
	-MOP	81 orang	org
	- MOW	253 orang	org
	- KB Mandiri	6.643 orang	org
11.7	Penderita Cacat		
	a. Cacat fisik/fatal	4 orang	org
	b. Cacat Mental (gila)	0	
11.8	Pondok Pesantren		
	a. Jumlah Pondok Pesantren	35 Pontren	bh
	b. Jumlah Kyai	230 orang	org
	c. Jumlah santri	6970 orang	org
11.9	Majelis taklim		
	a. Jumlah Majelis taklim	214 Kel	kel.
	b. Jumlah Jemaah	40000 orang	org
	c. Jumlah Mukminin	40000 orang	org
6.2 DATA DINAMIS			
PEMERINTAHAN KECAMATAN			
1.	Jumlah Pegawai Kantor Kecamatan	37	org
	a. Pegawai Golongan IV	3	org
	b. Pegawai Golongan III	11	org
	c. Pegawai Golongan II	17	org
	d. Pegawai Golongan I	0	org
	e. TKK	5	org
	f. TKS	1	org
2.	Jumlah Pegawai Instansi Vertikal dan Otonom di Tingkat Kecamatan Non Pegawai Kecamatan		
	a. Pegawai Golongan IV	355	org

b.	Pegawai Golongan III	129	org
c.	Pegawai Golongan II	66	org
d.	Pegawai Golongan I	0	
3.	Sarana kerja Kantor Kecamatan		
a.	Telepon Otomatis/Non Otomatis	0	
b.	Radio telekomunikasi	0	
c.	Jumlah mesin Tik	1	bh
d.	Meja Kerja	23	bh
e.	Kursi Kerja	23	bh
f.	Meja Kursi tamu	4	stel
g.	Lemari/Kardek	13	bh
h.	Ruang rapat	1	ruang
i.	Ruang data/Operation Room	1	bh
j.	Gedung serbaguna	1	bh
k.	Balai Pertemuan	1	bh
l.	Kendaraan Dinas roda 2	7	bh
m.	Kendaraan Dinas roda 4	1	bh
KEPENDUDUKAN			
1.	Jumlah Penduduk		
a.	Laki-laki	51063	org
b.	Perempuan	49223	org
2.	Jumlah Kepala Keluarga	29572	kk
3.	Penduduk Miskin		
a.	Jumlah Penduduk	99944	org
	Laki-laki	50519	org
	Perempuan	49425	org
b.	Jumlah Kepala Keluarga	29491	KK
4.	Penduduk menurut jenis kelamin		
4.1	Jumlah Laki-laki	50519	org
4.2	Jumlah Perempuan	49425	org
5.	Penduduk menurut Kewarganegaraan		
5.1	WNI Laki-laki	50519	org
	WNI Perempuan	49425	org
5.2	WNA Laki-laki	0	org
	WNA Perempuan	0	org
6.	Penduduk menurut agama		
6.1	Islam	99924	org
6.2	Khatolik	0	org
6.3	Protestan	0	org
6.4	Hindu	0	org
6.5	Budha	0	org
7.	Penganut Aliran Kepercayaan kepada Tuhan Yang Maha Esa	24	org
8.	Penduduk menurut Usia		

a.	0-6 Tahun	24881	org
	7-12 tahun	20903	org
	13-18 tahun	17995	org
	19-24 tahun	14788	org
	25-55 tahun	11490	org
	56-79 tahun	8997	org
	80 tahun ke atas	890	org
b.	0-4 tahun	19080	org
	5-9 tahun	15345	org
	10-14 tahun	12799	org
	15-19 tahun	11449	org
	20-24 tahun	8991	org
	25-29 tahun	9885	org
	30-34 tahun	8879	org
	35-39 tahun	9007	org
	40-tahun ke atas	4509	org
c.	0-5 tahun	36674	org
	6-16 tahun	25039	org
	17-25 tahun	13869	org
	26-55 tahun	14472	org
	56 Tahun ke atas	9890	org
12.	Penduduk menurut mata pencaharian	27.273 Orang	org
12.1	Petani	15090	org
	- Petani Pemilik Tanah	1.510 Orang	org
	- Petani penggarap tanah	1.024 Orang	org
	- Petani Penggarap/Penyekap	0	
	- Buruh Tani	2.120 Orang	org
12.2	Nelayan	0	
12.3	Pengusaha Sedang/Besar	2.252 Orang	org
12.4	Pengrajin/industri Kecil	1.142 orang	org
12.5	Buruh Industri	246 Orang	org
12.6	Buruh Bangunan	257 Orang	org
12.7	Buruh Pertambangan	0	
12.8	Buruh Perkebunan	123 Orang	org
12.9	Pedagang	7.438 Orang	org
12.10	Pengangkutan	2.354 Orang	org
12.11	Pegawai Negeri sipil	4.399 Orang	org
12.12	TNI/POLRI	361 Orang	org
12.13	Pensiunan (TNI/POLRI/PNS)	2.836 Orang	org
12.14	Peternak	1.211 Orang	org
	a. Sapi perah	320 Orang	org
	b. Sapi Biasa	112 Orang	org
	c. Kerbau	22 Orang	org
	d. Kambing	35 Orang	org

	e. Domba	312 Orang	org
	f. Ayam	290 Orang	org
	h. Itik	120 Orang	org
14.	Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan	89.310 Orang	org
14.1	Belum sekolah	22.540 Orang	org
14.2	Tidak Tamat sekolah Dasar	31.632 Orang	org
14.3	Tamat SD/ sederajat	12.252 Orang	org
14.4	Tamat SLTP/ Sederajat	11.864 Orang	org
14.5	Tamat SLTA/ Sederajat	10.576 Orang	org
14.6	Tamat akademi/ sederajat	352 Orang	org
14.7	Tamat Perguruan Tinggi/ Sederajat	544 Orang	org
15	Jumlah Pencari Kerja		
15.1	Pencari Kerja Laki-laki	2.470 Orang	org
15.2	Pencari Kerja Perempuan	1.460 Orang	org
16.	Rata-rata luas tanah pertanian yang diusahakan penduduk	1.100 Orang	org
		0	

Sumber: Profil Kecamatan Bayongbong Tahun 2013.

VISI DAN MISI KECAMATAN BAYONGBONG

VISI KECAMATAN BAYONGBONG

"Terciptanya Aparatur yang profesional dalam mewujudkan pelayanan prima menuju masyarakat sejahtera di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut"

Untuk mencapai visi maka ada beberapa Misi yang harus dicapai yaitu:

1. Meningkatkan kualitas Sumber daya manusia di wilayah Kecamatan Bayongbong;
2. Mendorong terciptanya pemerintahan yang baik, pembangunan dan kemasyarakatan yang berpihak kepada kepentingan umum;
3. Meningkatkan profesionalisme aparatur dan sarana kerja di dalam menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi organisasi;
4. Mendorong peran aktif masyarakat dalam pengembangan budaya gotong royong dan swadaya masyarakat.

TUJUAN DAN SASARAN MISI

1. Tujuan dan sasaran Misi 1:

- a. Tujuan
Mengembangkan birokrasi yang profesional dan akuntabel

- b. Sasaran
Meningkatnya kinerja aparatur yang berbasis kompetensi melalui penguasaan informasi teknologi.

2. Tujuan dan sasaran Misi 2:

- a. Tujuan :
Meningkatkan epektivitas dan kualitas penyelenggaraan pemerintahan desa dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, pengelolaan pembangunan dan pelayanan publik.
- b. Sasaran
Terpenuhinya kualitas penyelenggaraan pemerintahan desa secara epektif dan efisien.

3. Tujuan dan sasaran Misi 3:

- a. Tujuan.
Mengoptimalkan pendayagunaan birokrasi yang profesional dan akuntabel serta pemenuhan perlengkapan dan pengadaan peralatan berdasarkan prioritas kebutuhan.
- b. Sasaran
Terpenuhinya kebutuhan sarana dan prasarana yang memadai secara optimal.

4. Tujuan dan sasaran Misi 4:

- a. Tujuan.

Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan.

b. Sasaran

Terpenuhinya peningkatnya kesadaran masyarakat dalam pembangunan budaya gotong royong.

Kecamatan Bayongbong dengan VISI dan Misinya mencoba meningkatkan unsur pelayanan kepada masyarakat secara baik dengan menerapkan Pelayanan Satu Atap (Paten) berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25 tahun 2004.

PEMBAHASAN

Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan Paten di Kecamatan Bayongbong, dilakukan dengan menyebarkan kuesioner, sebanyak 550 kuesioner dan dibagikan kepada 9 (Sembilan) Desa di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. Dengan melakukan klasifikasi latar belakang pendidikan masyarakat, yaitu masyarakat dari latar belakang pendidikan SD, SLP, SLA dan S-1 dan S 2 di 9(Sembilan) Desa yang penulis lakukan penelitian.

Pengukuran dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner dengan 14 parameter/ indikator pertanyaan yang harus dijawab setiap responden.

Adapun perhitungannya adalah apabila responden menjawab pertanyaan dengan jawaban huruf a maka nilai ukurnya adalah 1, dan apabila responden menjawab pertanyaan dengan jawaban huruf b maka nilai ukurnya adalah 2, dan apabila responden menjawab pertanyaan huruf c, maka nilai nya adalah 3

dan apabila responden menjawab pertanyaan huruf d, maka nilainya adalah 4. Dari 550 kuesioner yang penulis sebar ke 9 Desa, responden yang menjawab sebanyak 410 responden sedangkan sisanya sebanyak 110 abstain. (tidak memberikan jawaban).

Untuk menghitung bobot pendapat yang memberikan jawaban penulis merumuskan dengan cara hitungan sebagai berikut.

Dari 410 responden yang memberikan jawaban dengan menjawab pertanyaan huruf a, b, c, dan d, kepada 14 parameter/indikator pertanyaan, maka dapat digambarkan tabulasi hitungan hasil kuesioner sebagai berikut :

1. Cara perhitungan dalam pengolahan data (berdasarkan Kepmenpan No.25/2004):

- Bobot nilai rata-rata tertimbang: 0,071
- Nilai rata-rata IKM: Total Nilai per unsur dibagi jumlah responden (yang terisi)
- Nilai Rata-rata tertimbang: Nilai Rata-Rata IKM x 0,071
- Nilai IKM Total: Total jumlah nilai rata-rata tertimbang semua unsur x 25 sehingga dari hasil nilai IKM dapat menentukan pelayanan IKM yang dilaksanakan dengan berpatokan pada:

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25- 43,75	D	Tidak Baik
43,76- 62,50	C	Kurang Baik
62,51- 81,25	B	Baik
81,26-100	A	Sangat Baik

1. Hasil akhir kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan

PERHITUNGAN SCORE INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA PELAYANAN TERPADU (PATEN) DI KECAMATAN BAYONGBONG

NO	Desa-Desa Responden	Quesioner (R)														Jumlah Score	Rata-Rata	
		R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6	R 7	R 8	R 9	R 10	R 11	R 12	R 13	R 14			
1	Bayongbong	14	13	14	15	13	13	15	14	15	13	13	15	15	17	199	6,03	0,43
2	Hegarmanah	13	15	13	15	13	15	13	14	13	14	13	14	14	16	195	3,96	0,28

hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), per desa sesuai tabel di bawah ini:

3	Banjarsari	14	14	15	13	15	13	14	13	14	15	15	14	15	15	202	5,18,	0,37
4	Ciela	13	13	14	13	14	13	15	13	13	14	15	13	15	16	196	3,40	0,37
5	Salakuray	15	15	14	13	13	15	11	14	14	15	11	11	14	17	192	3,20	0,28
6	Panembong	15	15	15	15	15	15	14	15	15	14	15	14	13	16	206	5,89	0,42
7	Cikedokan	22	22	20	20	22	21	20	22	21	23	22	20	22	17	294	6,26	0,44
8	Cinisti	17	15	15	15	16	14	14	15	14	14	13	13	17	16	208	3,85	0,27
9	Sukamanah	15	15	14	14	15	15	14	15	15	15	16	14	14	15	206	3,43	0,24
																		3,10

Nilai rata-rata tertimbang adalah 3,10

IndeksKepuasanmasyarakat: $3,10 \times 25 = 77,50$

SIMPULAN

Berdasarkan hasil hitungan Indeks kepuasan masyarakat (IKM), Di 9 Desa yang penulis lakukan penelitian di Kecamatan Bayongbong memiliki nilai rata-rata tertimbang 3,10 jadi IKMnya adalah $3,10 \times 25 = 77,50$. Sehingga masuk kategori BAIK. Dan masyarakat merasa puas atas pelayanan ini.

Berdasarkan panduan pedoman monitoring dan evaluasi pelaksanaan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) yang diterbitkan Kementerian Dalam Negeri Cq Direktorat Pemerintahan Umum, bahwa penyelenggaraan Paten di Kecamatan Bayongbong telah sesuai dengan persyaratan yang diinginkan dalam Paduan Monitoring tersebut. Sehingga penyelenggaraan pelaksanaan Paten di Kecamatan Bayongbong masuk kategori pelayanan "BAIK"

SARAN

Walaupun pelayanan Paten di Kecamatan Bayongbong berkategori baik, namun masih diperlukan penyempurnaan di beberapa dukungan meliputi:

1. Pelayanan Paten telah memenuhi apa yang diisyaratkan dalam SK Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM,) untuk menjaga kesinambungan pelayanan disarankan untuk perlunya penambahan pegawai pada setiap lini pelayanan, di bawah seksi-seksi, sehingga kinerja pelayanan dapat dipertahankan semakin baik dikemudian hari;

2. Dukungan sarana dan prasarana cukup baik, namun masih terdapat dukungan IT untuk tingkat pelayanan, sehingga perlu ditambah sesuai dengan kebutuhan tingkat pelayanan;
3. Partisipasi masyarakat sangat baik, namun masih ada masyarakat yang sifatnya masa bodoh, ini dibuktikan dengan tidak memberikan jawaban pada kuesioner yang diberikan, sehingga perlu dilakukan sosialisasi secara intens oleh jajaran aparaturnya kecamatan dan perlu dilakukan evaluasi dari waktu ke waktu, agar tingkat kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat kepada aparaturnya kecamatan semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Nazir (2013: 346), tentang "Analisis data".
 Nazir (2013: 54) tentang "Metode deskriptif".

Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2012: 231)
Pedoman "Wawancara".

Sugiyono (2012: 245) "Proses analisis data
kualitatif".

**Undang-undang dan peraturan pemerintah
dan peraturan menteri:**

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, tentang
Pemerintahan Daerah.

Undang-undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan
Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2007
tentang Pembagian urusan Pemerintahan
antara Pemerintah, Pemda Provinsi,
Pemda Kab/Kota.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008,
tentang Kecamatan, ditegaskan bahwa
tugas Camat meliputi antara lain
melakukan perencanaan kegiatan
pelayanan kepada masyarakat di
Kecamatan dan melakukan percepatan
pencapaian standar pelayanan minimal
di Wilayahnya.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara Nomor 25. Tahun 2004
tentang Pedoman Umum Penyusunan
Indeks Kepuasan Masyarakat. Dan

Peraturan Daerah Nomor: 726 tahun
2012 tentang Pedoman Umum Survei
Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan
Publik di Lingkungan Pemerintah
Kabupaten Garut.

Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang
Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu.

Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang
Pedoman Pelayanan Administrasi
Terpadu Kecamatan (Paten).

Kepmendagri Nomor 138-270 Tahun 2010
tentang Petunjuk Teknis Pedoman
Pelayanan Administrasi Terpadu
Kecamatan Paten.

Surat Edaran Mendagri Nomor 318/312/PUM
tanggal 28 Februari 2011 tentang
Penerapan Pelayanan Administrasi
Terpadu Kecamatan (Paten).

Surat Edaran Mendagri Nomor 138/113/
PUM tanggal 13 Januari 2012 tentang
Percepatan Penerapan Pelayanan
Administrasi Terpadu Kecamatan
(Paten).